OSNOVNO ZDRAVSTVO GORENJSKE
Gosposvetska ulica 9, 4000 Kranj
Tel.: 04 208 25 11, 04 281 0800
Faks: 04 202 67 18

OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE in POSTOPKU Z ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

V kolikor menite, da so vam bile pri obravnavi v Zdravstvenem domu Bohinj kršene pacientove pravice, imate v skladu z 59. členom Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP) pri izvajalcu zdravstvenih storitev pravico vložiti pritožbo ali zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

PRISTOJNA OSEBA ZA OBRAVNAVO PRITOŽBE:

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo pritožb oz. zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v ZD Bohinj je: glavna sestra, Lucija DOBRAVEC ODAR, dipl. m.s.,

Pritožbo lahko vložite ustno v dogovorjenem času ali pisno na naslov: OZG OE Bohinj, Triglavska cesta 15, 4264 Bohinjska Bistrica ali po elektronski pošti tajnistvo@zd-bohinj.si.

Uradne ure: po dogovoru

Telefon: 04/5727 - 121

Elektronska pošta: tajnistvo@zd-bohinj.si

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah sprejema in obravnava tudi **Alenka Rajgelj Šilar**, univ. dipl. prav. Pritožbo lahko vložite pristojni osebi po pošti na naslov Osnovno zdravstvo Gorenjske, Gosposvetska ulica 9, 4000 Kranj, po elektronski pošti na naslov: alenka.rajgelj-silar@ozg-kranj.si ali na tel št.: 04/2082-531.

ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE:

Zahtevo za prvo obravnavo kršitve zaradi neprimernega odnosa zdravstvenih delavcev ali sodelavcev lahko pacient vloži **najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve**.

Zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja pri zdravstveni oskrbi (na primer zaradi varnostnega zapleta zdravstvene napake) lahko pacient vloži **najkasneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.**

Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je za kršitev izvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

NAČIN VLOŽITVE PRITOŽBE:

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve se lahko vloži **ustno na zapisnik pri pristojni osebi** ali **pisno**. Kadar je izvajalec zdravstvenih storitev zasebnik posameznik, se lahko zahteva vloži tudi neposredno pri njem.

Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki se poda pisno ali ustno na zapisnik **mora poleg podpisa pacienta vsebovati naslednje podatke**:

OSNOVNO ZDRAVSTVO GORENJSKE
Gosposvetska ulica 9, 4000 Kranj
Tel.: 04 208 25 11, 04 281 0800
Faks: 04 202 67 18

- *ime in priimek, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,*
- *kratek opis domnevne kršitve pacientovih pravic,*
- *podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih in zdravstvenih sodelavcih,*
- *podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,*
- *čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,*
- *morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,*
- *morebitni predlog za rešitev spora.*

Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je **zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava.**

POSTOPEK PO VLOŽITVI PRITOŽBE:

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve:

- zahtevi v celoti **ugodi**, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
- pacienta povabi na **ustno obravnavo**, kjer se lahko sklene dogovor o načinu rešitve spora,
- napoti pacienta k pristojnemu organu za reševanje spora,
- postopek **ustavi**, če pacient zahtevo umakne.

Če dogovor v postopku prve obravnave **ni bil dosežen**, če sklenjeni dogovor **ni bil spoštovan** ali če izvajalec zdravstvenih storitev postopka prve obravnave **ni izpeljal**, lahko pacient pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic vloži zahtevo za drugo obravnavo.

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC:

Pacient se lahko kadarkoli obrne na zastopnika pacientovih pravic, ki mu **svetuje, pomaga** ali ga po pooblastilu celo **zastopa** pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah.

Zastopnik pacientovih pravic lahko pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti. Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.

Zastopnik pacientovih pravic za Gorenjsko (imenovan z odločbo Vlade Republike za obdobje od 12.7.2021 do 11.7.2026) je **Avgust Rebič, univ. dipl. prav.**

Pisarna zastopnika je v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje Kranj, Gosposvetska ulica 12, 4000 Kranj. Zastopnik pacientovih pravic ima uradne ure vsako sredo od 12:00 do 20:00 in četrtek od 7:00 do 15:00 ure.

Za obisk pri zastopniku pacientovih pravic se je potrebno predhodno naročiti na telefon 04/201 71 09 ali po elektronski pošti na naslov: avgust.rebic@nijz.si, kamor lahko posredujete tudi vprašanja.

7 OSNOVNO ZDRAVSTVO GORENJSKE
Mladinska cesta 1, 4260 Bled
OE Zdravstveni dom Bled,
Zdravstveni dom Bohinj

Direktor/ica

Selma BRENCE ČERNEZEL, dr.med.

Veseli bomo tudi vaših pohval, pobud in predlogov, ki jih naslovite na zgoraj navedene naslove.